

横浜港大さん橋国際客船ターミナル
平成22年度事業報告書

平成23年4月15日

指定管理者

相鉄企業・横浜港振興協会・相鉄エージェンシー共同事業体
(代表団体) 相鉄企業株式会社 代表取締役 石井 公一

(1) 利用状況分析報告書（添付資料—1 参照）

（金額はすべて税込です）

①入場者数

平成 22 年度の年間入場者数は 2,006 千人でした。前年度が 2,437 千人でしたので 430 千人減（18%減）となりました。前年度は横浜開港 150 周年というスペシャルイヤーであり周辺地域も含めた大規模な集客ができました。それに対し平成 22 年度は平均的な入場者数に戻った形となりました。3 月には東北地方太平洋沖地震が発生し電力供給事情が悪化し関東全域で節電を行うこととなりました。私どもの施設においても日没から翌朝まで屋上広場を閉鎖し照明を落とし節電に努めました。そのため入場者数は 3 月において激減しました。

②ホール

平成 22 年度のホール利用料収入は 68,480 千円でした。前年度が 78,810 千円でしたので 10,330 千円減（13%減）となりました。これも減少の理由は入場者数が減った理由と全く同じです。東北地方太平洋沖地震の影響を受けての利用キャンセルは 6 団体による 9 日間でした。この震災により利用料収入では約 4,000 千円の損失となりました。ホールに関連した自主事業収入では試算で約 1,181 千円の損失となりました。平成 22 年度のホール利用日数は合計 178 日間でした。前年度は 237 日間でした（その内財団法人横浜開港 150 周年協会による利用が 70 日間でした）。

③駐車場

平成 22 年度の駐車場利用料収入は 153,482 千円でした。前年度が 172,240 千円でしたので 18,757 千円減（11%減）となりました。これも減少の理由は入場者数が減った理由と全く同じです。部門別に見ますと、通常利用収入が 129,776 千円で前年比 16,696 千円減（11%減）でした。定期券利用収入が 11,745 千円で前年比 1,490 千円（27%減）でした。回数券利用収入が 11,745 千円で前年比 1,490 千円減（11%減）でした。

④C I Q

平成 22 年度の C I Q 利用料収入は 4,145 千円でした。前年度が 3,371 千円でしたので 774 千円増（23%増）となりました。ワイン試飲会、A P E C、フラダンスイベントなど様々な形でご利用いただきました。また大手自動車会社による新車発表会など積極的に利用促進にも努めたことが好結果につながっています。指定管理者としてのこの 5 年間では平成 22 年度が C I Q を最も多くかつ有効に使用することができました。C I Q の有効利用が 5 年間を通しての課題でもありましたのである程度は達成できたものと考えています。

⑤出入国ロビー・クルーズデッキ・屋上広場

平成 22 年度の出入国ロビー・クルーズデッキ・屋上広場の利用料収入は 3,379 千円

でした。個別に見ますと、出入国ロビーは前年比 1663 千円減（58%減）でした。屋上広場は 828 千円減（28%減）となりました。

⑥撮影

平成 22 年度の撮影料収入は 5,045 千円でした。前年度が 4,405 千円でしたので 640 千円増（15%増）となりました。個別に見ますと、動画撮影が年間 69 件で収入は 2,090 千円でした。スチール撮影は 389 件あり収入は 2,955 千円でした。スチール撮影の内、広報対応撮影が 24 件（前年は 46 件）あり、またブライダル撮影は 267 件（前年は 183 件）ありました。ブライダル撮影は通常のスチール撮影に比べ格安でご利用いただいておりますが、前年と比較すると撮影回数・撮影料収入で伸び率が高くなっています。ブライダル撮影料収入が平成 22 年度は 1,335 千円で前年比 420 千円増（46%増）となりました。

⑦自主事業

平成 22 年度の自主事業収入は 62,254 千円でした。前年度が 60,509 千円でしたので、1,745 千円増（3%増）となりました。ホール利用の減少によりホール利用に付随した収入が軒並み減少いたしました。しかしながら警備料収入が増大し比較的良好な結果となりました。

(2) 収支報告書（添付資料—2 参照）

平成 22 年度の収入で指定管理料は年間 209,085 千円でした。その他利用料収入の概要は（1）利用状況分析報告で記述したとおりです。平成 22 年度の支出は人件費 189,750 千円、経費 161,002 千円、委託費 70,691 千円となりました（すべて税抜）。営業利益は税込で 7,458 千円となりました。

指定管理業務、自主事業にかかる収支報告書は添付資料—2 のとおりです。

(3) ターミナル利用促進業務

ターミナルの利用促進を図るため以下の利用促進業務を実施しました。

●くじらのおなかコンサート

出入国ロビーで土日祝日開催している無料コンサートです。お客様を楽しく愉快的な音楽でお出迎えますので今年度もとてもご好評いただけました。今年度もジャズ、ポップス、クラシックと様々なジャンルでオリジナリティあふれたグループによる迫力ある演奏をたくさんのお客様に楽しんでいただけました。平成 22 年度は合計 77 回開催され、お客様数は総計 9240 名でした。

●視察等対応

当施設には海外/国内を問わず多くのお客様が視察/見学に来られます。平成 22 年度は今後港の整備を計画しているドバイ・韓国・中国のお客様をご案内しました。また建築や芸術を専攻されている大学生、大学院生も多くご案内しました。平成 22 年度の視察等の対応は合計 32 件ありました。

●雑誌・テレビ等取材協力

平成 22 年度も旅行誌、レジャー情報誌、フリーペーパー、TV 番組等で多く取り上げられる機会に恵まれました。私たちはこれらの雑誌への掲載・テレビ放映を広く歓迎し協力を惜しみませんでした。雑誌・テレビ・ラジオ等への取材協力は平成 22 年度で合計 44 件ありました。

(4) 自主事業に関する事項

平成 22 年度に行った自主事業は以下のとおりです。

●『大さん橋ターミナル見学ツアー』

平成 21 年度より継続している大さん橋ターミナル見学ツアーは平成 22 年度合計 1,416 名のお客様をご案内しました。毎週日曜日、当施設に精通したスタッフが説明を加えながら当施設を一周するツアーです。今年度も老若男女問わず大変にご好評いただきました。

●『大さん橋サマーフェスタ』

平成 22 年 8 月 14 日（土）～8 月 28 日（土）C I Qにて 来場者数 1310 人
映画上映「それでも生きる子供たちへ」（ストリートチルドレン・A I D S・少年兵士など世界の現状を描いた作品）を行った他、国連機関活動紹介パネル展（財団法人日本ユニセフ協会・特定非営利活動法人国連W F P協会が協力）を行いました。また夏休み真只中ということもあって『ユニセフ子どもサマースクール』を開催し、世界の現状やユニセフの活動を子供たちが学ぶ場を提供しました。このイベント開催と並行して募金箱を設置し 134,208 円集まりましたのでユニセフ・W F Pに寄付しました。

●『大さん橋フリーマーケット』

平成 22 年 11 月 20 日（土）C I Qにて 来場者数 950 人
リサイクル運動市民の会との共催で行いました。フリーマーケットの他にフリーペーパー『横浜美少女図鑑』のステージもあり賑わいました。同時にテーブルフオーツ（TFT）の募金箱も設置しチャリティ活動も行いました。

●『大さん橋クリスマスフェスタ』

平成 22 年 12 月 17 日（金）～12 月 26 日（日）C I Qにて 来場者数 1820 人
国連機関パネル展を開催しユニセフ・W F P活動を紹介しました。クリスマスフェスタステージではブレッド&バターなど多彩なアーティストによる音楽ライブを開催し

ました。またステージ上でチャリティオークションを開催し地元横浜のプロサッカーチーム横浜FCの奥寺監督をお招きしオークションの品物をご提供いただきました。横浜港ターミナルショップ会によるクリスマスセールも並行して行われました。イベント期間中は募金箱を設置し46,549円集まりましたのでユニセフ・WFPに寄付しました。

●『カウントダウン 2010⇒2011』

平成22年12月31日（金）～平成23年1月1日（土）C I Qにて

来場者数 1250名

国連機関パネル展を開催しユニセフ・WFP活動を紹介しました。また年越しは大さん橋で人気の5グループ（水岡グループ、LiLi、September など）によるカウントダウンコンサートを開催しました。年の明けた後は初日の出までの間、無料映画シアターを開催しました。『男はつらいよ』『チャーリーズエンジェル』など合計3本で多くのお客様にお楽しみいただきました。

(4) 管理業務の報告書（管理業務実施一覧表）

添付資料—3のとおりです。

(5) 施設整備に関する事項

- ・C I Q・ロビー・ホール天井部より漏水が多発。個別に補修対応しました。
- ・各所I T Vカメラに順次代替カメラを取り付けました。
- ・ロビー床下ドレンポンプ不良のため交換しました。
- ・C I Q三つ折りパーテーションを随時補修しました。
- ・C I Q固定パーテーションを随時補修しました。
- ・会議室各部屋のロールカーテンを随時補修しました。
- ・セキュリティシステム制御装置の交換をしました。
- ・ショップ各店のフェンスの補修を随時行いました。
- ・イペの不良個所を随時交換・補修しました。
- ・ホールの放水銃故障のため修理しました。
- ・自動ドアの動作不良発生時点検と部品交換を行いました。
- ・各所での蛇口水漏れを随時補修しました。
- ・エレベーター排気ファンベアリング不良のため修理しました。
- ・随時注意喚起看板、案内看板を取り付けました。
- ・随時点字ブロックはがれ箇所の補修を行いました。
- ・炎感知器修理しました。
- ・有刺鉄線の不具合を随時補修しました。

(6) その他

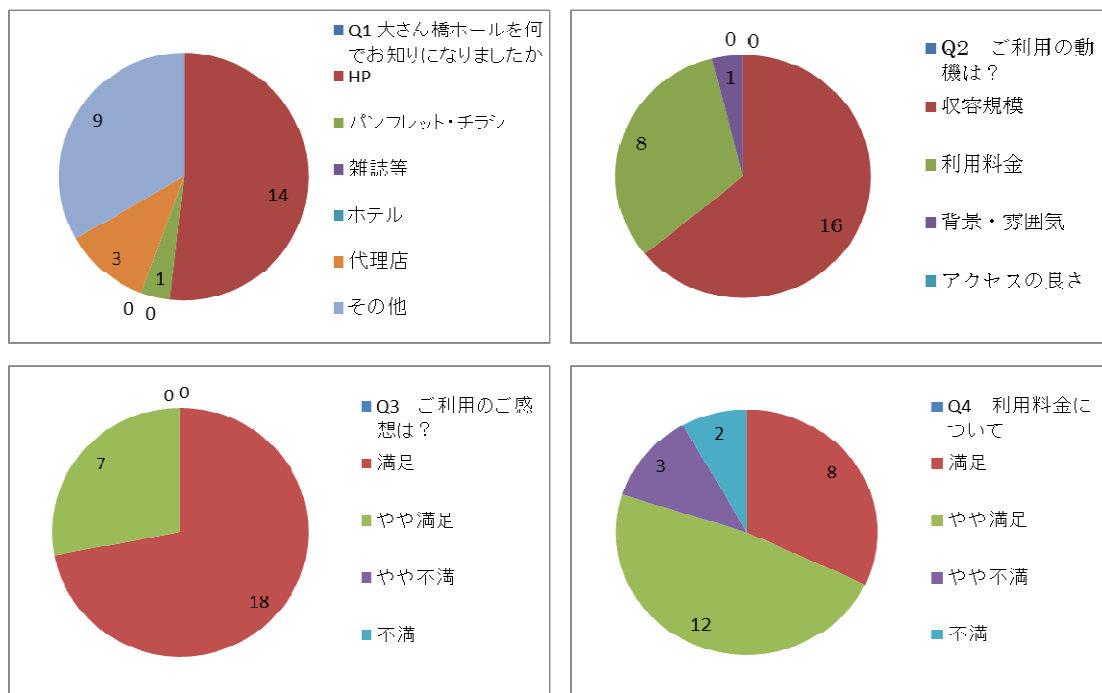
- ・平成 22 年 8 月 1 日より財団法人日本ユニセフ協会と特定非営利活動法人国連 WFP 協会の募金箱をインフォメーション横に設置しました。(継続中)
- ・平成 22 年 10 月 27 日よりインフォメーションの電話に録音機を設置しました。
- ・平成 22 年 12 月 1 日より緊急地震速報を導入。
- ・平成 22 年 12 月 4 日より公衆無線 LAN スポットサービス「FREE SPOT」を開始しました。
- ・平成 22 年 12 月 6 日より 携帯電話充電器 (有料) を出入国ロビー公衆電話機の横に設置しました。

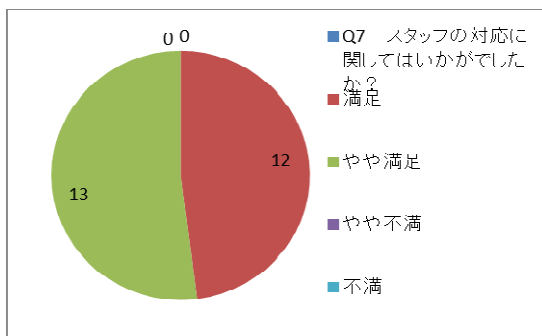
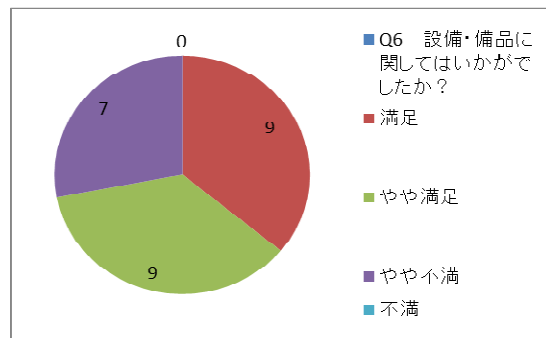
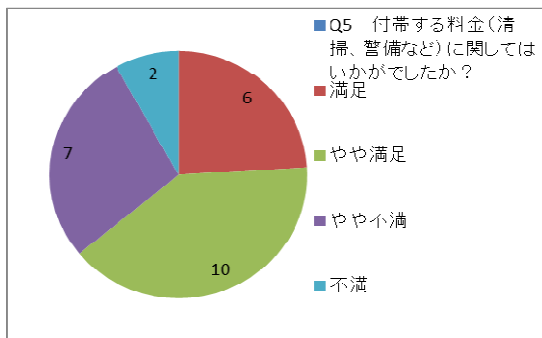
(7) 大さん橋ホールのアンケート結果

平成 22 年度は大さん橋ホールのアンケートを全利用者に配布を行い、利用者満足度アンケートを実施いたしました。回答のほとんどが新規利用のお客様に偏っており、全回答数は 25 件でありました。

満足・やや満足・やや不満・不満の 4 段階評価といたしました。

アンケートの結果は以下のとおりです。





利用の感想 3. 7 (満点 4)、スタッフ対応は 3. 5 と高い結果である一方、付帯する料金 (清掃、警備) 2. 8、設備・備品 3. 1 の幾分低い結果となった。

ホールの利用の原状回復は、利用者側で行うことを原則としてます (こちらから積極的に委託を受けることは避けています。) が、実際に委託されることが多く、余計に費用が掛かるような受け止められ方をされているようです。

岸壁を利用した搬入についても、他の施設では発生しない余計な経費であり、印象が良くないようです。備品等については、損傷が目立ってきているところが、マイナス要因となっています。

リピーターからの回答がほとんどなく一概には言えませんが、全体的には満足度は高くお客様から好評を受けているととらえておりますが、他の施設にはない余計な経費がかさむため、新規のお客様からは疑問に持たれる場合が多いと思いますので、今後改善を重ねていきたいと考えています。

(8) 来場者アンケートの結果（総数約 250）

平成 23 年度のご利用者アンケートの結果を以下に記載します。本アンケートは、出入国ロビーに設置したアンケート用紙に任意に回答をいただき集計したものです。顧客感動レベルに達した評価は通年ではありませんでしたが、どの項目においても A 評価をいただいた。特に、人が多い割にはごみが落ちていないなど、管理面でも高評価をいただきました。駐車場については、混んでいる、暗い、駐車した場所がわかりづらいなど否定的なご意見を頂戴しているので、第 2 期の改善点として次期管理者に引継ぎをいたしたい。

評価項目	配点	得票数	合計	評価項目	配点	得票数	合計
○出入国ロビー				○スタッフ			
満足	10	153	1530	満足	10	138	1380
やや満足	7	55	385	やや満足	7	56	392
やや不満	5	15	75	やや不満	5	9	45
不満	2.5	20	50	不満	2.5	19	47.5
合計		243	2040	合計		222	1864.5
合計ポイント		8.4		合計ポイント		8.4	
評価		A		評価		A	
○屋上				○また、次回来場したいですか？			
満足	10	159	1590	満足	10	132	1320
やや満足	7	46	322	やや満足	7	82	574
やや不満	5	13	65	やや不満	5	7	35
不満	2.5	24	60	不満	2.5	17	42.5
合計		242	2037	合計		238	1971.5
合計ポイント		8.4		合計ポイント		8.3	
評価		A		評価		A	
○駐車場				●評価基準			
満足	10	106	1060	S	9 点以上	顧客感動レベル	
やや満足	7	36	252	A	8～9 点未満	高い満足度レベル	
やや不満	5	19	95	B	7～8 点未満	やや高い満足度レベル	
不満	2.5	28	70	C	5. 5～7 点未満	通常の満足度レベル	
合計		189	1477	D	4～5. 5 点未満	低い満足度レベル	
合計ポイント		7.8		E	4 点未満	早急な改善が必要	
評価		B					

添付資料-1 平成22年度 ターミナル等利用実績

H22年度(2010)

22 年度	客船 ターミナル	駐車場											ホール	CIQ	出入国 ロビー	クルーズ デッキ	屋上広場	発券所	店 舗 事務所	会議室	撮影				自動販売機	使用料 合計
		台数			使用料			定期券		回数券		動画									スチール					
		入場者数	普通車	大型車	合計	普通車	大型車	合計	台数	使用料	枚数										使用料	使用料	使用料	使用料		
4月	181,453	16,411	307	16,718	9,960,250	538,000	10,498,250	12	1,385,000	4,450	1,417,500	7,830,000	860,000	22,500	0	75,000	72,000	2,140,500	40,000	8	240,000	26	190,000	59,000	24,829,750	
5月	202,053	17,292	294	17,586	11,317,250	582,000	11,899,250	2	26,000	3,450	980,000	5,050,000	150,000	5,000	0	101,400	153,000	2,140,500	109,000	4	150,000	38	215,000	59,000	21,038,150	
6月	162,330	17,081	343	17,424	10,775,750	660,000	11,435,750	7	1,240,000	2,650	885,000	5,530,000	170,000	2,500	0	81,000	21,000	2,140,500	81,000	4	120,000	34	330,000	59,000	22,095,750	
7月	183,758	17,527	309	17,836	11,402,750	480,000	11,882,750	3	365,000	3,750	1,100,000	6,560,000	900,000	448,500	0	114,750	122,000	2,140,500	36,000	5	150,000	19	155,000	59,000	24,033,500	
8月	194,006	19,275	270	19,545	13,291,000	463,000	13,754,000	6	706,000	2,350	740,000	7,570,000	50,000	12,500	25,000	234,720	143,000	2,140,500	58,000	5	150,000	31	360,000	59,000	26,002,720	
9月	172,775	17,336	400	17,736	11,095,250	661,000	11,756,250	5	2,205,335	2,700	880,000	7,220,000	660,000	7,500	0	435,000	67,000	2,140,500	55,000	5	180,000	34	250,000	59,000	25,915,585	
10月	181,849	16,926	397	17,323	10,615,000	827,000	11,442,000	8	1,046,000	3,050	870,000	5,880,000	0	7,500	0	195,000	87,000	2,140,500	64,000	5	150,000	67	465,000	59,000	22,406,000	
11月	171,482	15,369	381	15,750	9,743,000	684,000	10,427,000	1	25,000	2,600	840,000	6,120,000	60,000	25,000	0	121,800	69,000	2,140,500	127,000	6	210,000	29	160,000	59,000	20,384,300	
12月	179,269	17,886	327	18,213	11,402,750	535,000	11,937,750	9	1,070,000	3,250	1,037,500	4,380,000	525,000	645,000	0	495,000	107,000	2,140,500	210,000	4	120,000	36	260,000	59,000	22,986,750	
1月	163,257	14,301	182	14,483	9,135,250	378,000	9,513,250	4	490,000	2,050	660,000	5,260,000	110,000	7,500	0	75,000	62,000	2,140,500	51,000	5	240,000	20	135,000	59,000	18,803,250	
2月	118,556	13,653	217	13,870	8,598,500	409,000	9,007,500	4	290,000	2,350	770,000	5,000,000	0	5,000	0	135,000	24,000	2,140,500	78,000	6	140,000	32	300,000	59,000	17,949,000	
3月	95,913	10,576	125	10,701	6,013,250	209,000	6,222,250	24	3,113,337	5,000	1,565,000	2,080,000	660,000	27,500	0	75,000	77,000	2,140,500	43,000	8	240,000	23	135,000	59,000	16,437,587	
合計	2,006,701	193,633	3,552	197,185	123,350,000	6,426,000	129,776,000	85	11,961,672	37,650	11,745,000	68,480,000	4,145,000	1,216,000	25,000	2,138,670	1,004,000	25,686,000	952,000	65	2,090,000	389	2,955,000	708,000	262,882,342	

添付資料-2 平成22年度収支報告書

2010.4-2011.3 区 分	H22年度 合 計
(1) 収入	
① 指定管理経費(税込み)(A)	209,085,000
② 利用料金収入(税込み)(C)	262,882,342
大さん橋ホール利用料	68,480,000
CIQプラザ利用料	4,145,000
出入国、グッズ、屋上	3,379,870
駐車場	153,482,672
撮影	5,045,000
事務室、店舗、發券所その他	28,350,000
③ 自主事業収入(税込み)(C')	17,206,745
事業収入	1,883,670
整備料	4,386,101
自動販売機	3,426,986
ケータリング手数料	1,403,788
販わり前出費	6,106,200
④ 自主事業収入(税込み)(C'')	45,064,872
電気・水道	6,299,688
ホール時間外経費	5,451,800
清掃費	6,640,040
その他	26,673,344
(2) 支出	
① 維持管理運営費(B)	485,813,352
人 件 費	189,750,418
相鉄企業	141,627,897
振興協会	43,888,921
相鉄エージェンシー	4,233,600
仕 入	0
物 件 費	4,295,483
材料費	3,859,757
機械器具費	435,726
経 費	161,002,711
被服費	884,983
備用品費	6,989,512
修繕費	6,449,120
水道光熱費	67,878,256
旅費交通費	175,199
通信運搬費	1,344,085
研修費	257,111
会議費	143,832
交際費	43,479
諸会費	523,163
広告宣伝費	10,520,988
保険料	2,490,000
諸税	8,532,098
清掃費	0
諸使用料	2,580,321
手数料	51,585,667
寄付金	0
雑費	604,897
固定資産除却費	0
償 却 費	1,300,109
減価償却費	1,300,109
委 託 費	70,691,518
施設管理全般	59,207,540
安全管理	8,302,867
運営管理	3,181,111
一般管理費	42,701,881
消費税	16,071,232
② 自主提案事業による支出	40,967,390
人 件 費	0
仕 入	0
物 件 費	0
材料費	0
機械器具費	0
経 費	614,155
被服費	0
備用品費	0
水道光熱費	0
通信運搬費	0
広告宣伝費	614,155
保険料	0
諸税	0
諸使用料	0
手数料	0
雑費	0
旅費交通費	0
会議費	0
交際費	0
委 託 費	32,473,371
一般管理費	5,929,054
消費税	1,950,810
営業利益	7,458,217

